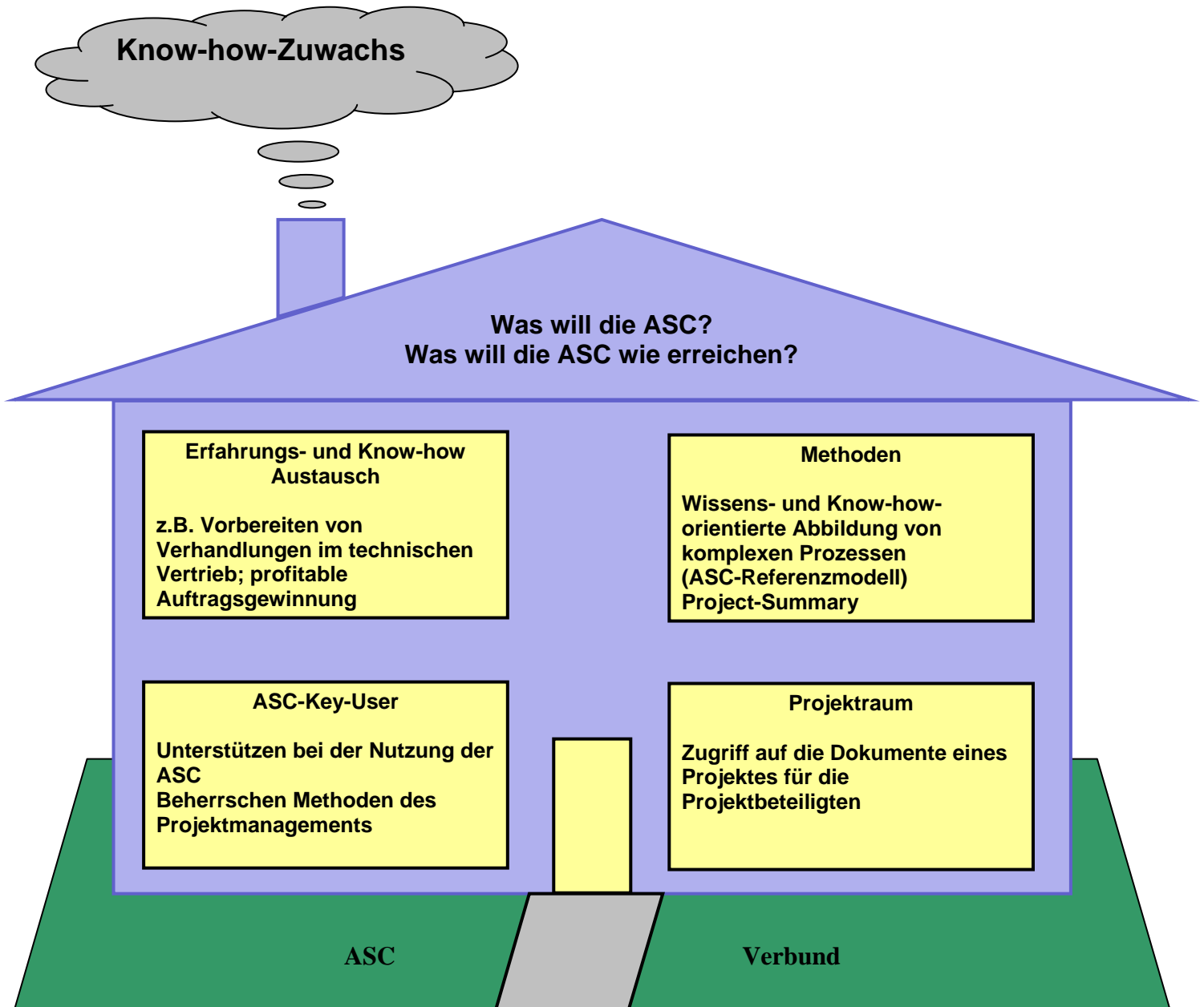


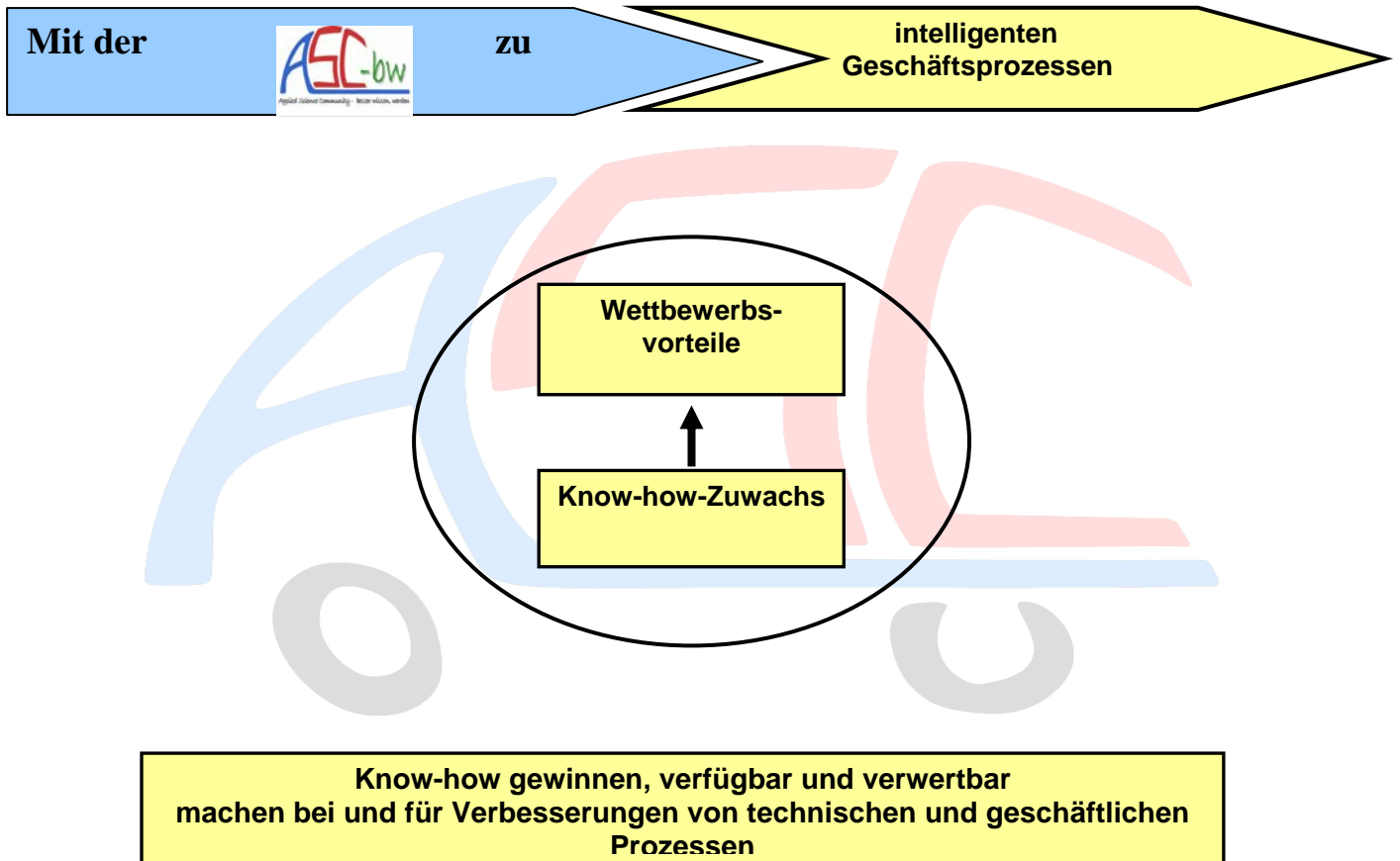
Teil B ASC - Konzept

ASC-„Treibhaus“ für Know-How-Zuwachs

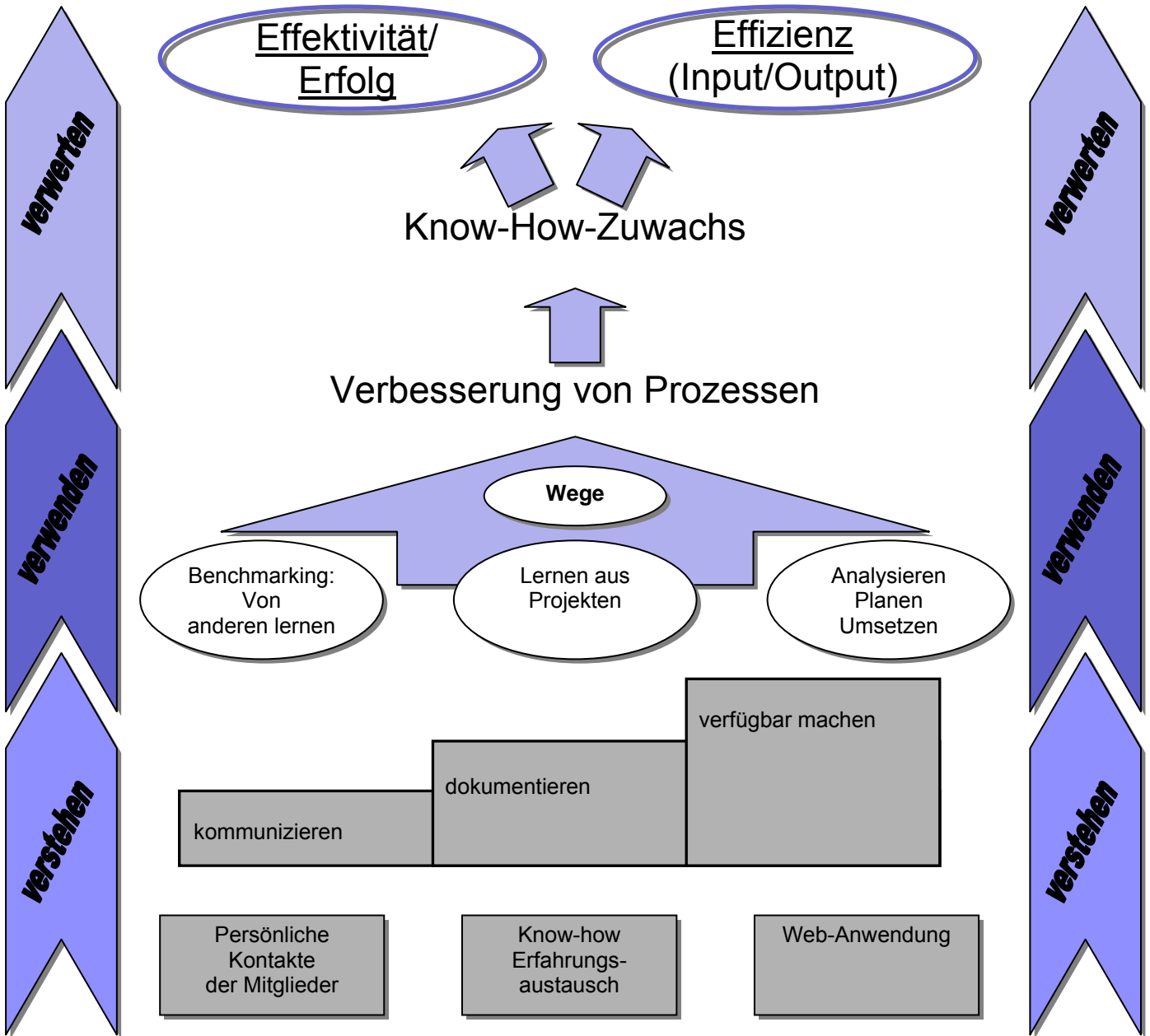


Das ganze wird getragen von einem ASC-Verbund. Die Startfinanzierung erfolgte aus Drittmitteln des RKW-Vereins Baden-Württemberg. Die Mittel für den Betrieb stammen maßgeblich aus Spenden der beteiligten Unternehmen und Privatpersonen. Die Hochschule und der Fachbereich Betriebswirtschaft stellten Ressourcen zur Verfügung.

Was will die ASC?

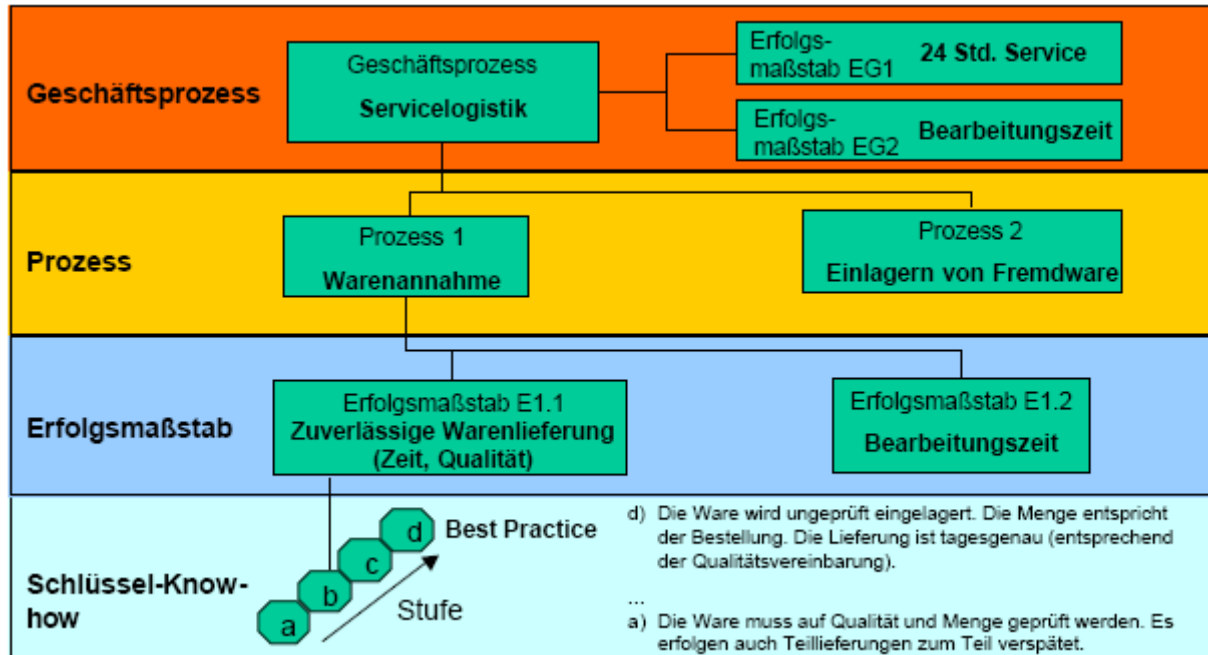


Was will die ASC wie erreichen?



Referenzmodell – Prozessoptimierung Servicelogistik

Ein Bericht über die Projektarbeit zum Thema Servicelogistik von den Studenten Geisselmann, Isik, Parzer und Tews erschien in der Ausgabe 20 im Spektrum.



Methode: Project Summary

Ein Bericht über die Projektarbeit zum Thema Servicelogistik von den Studenten Geisselmann, Isik, Parzer und Tews erschien in der Ausgabe 20 im Spektrum.

Ergebnisbericht Prozessoptimierung Servicelogistik

1. Effektivität/Zielerreichung

1.1 Ausgangssituation/Anlass

Die steigende Anzahl der verkauften Maschinen erfordert eine Verbesserung der Servicelogistik, da die Fremtteile Verfügbarkeit nicht mehr den aktuellen Kundenanforderungen entspricht. In der vorausgegangenen Benchmarking-Studie „Service-logistik“ wurden Schwachstellen identifiziert.

1.2 Projektergebnisse

Projektzeitraum: 16.02.2004 – 30.06.2004

- a) Die Durchlaufzeit konnte um 50% zum Sep 2004 reduziert werden.
- b) Mit 20% der Lieferanten wurden Qualitätssicherungsvereinbarungen abgeschlossen (Dezember 2004)
- c) Die Lagerzugangsbuchungen folgen einem automatisierten Work-flow in SAP R/3, basierend auf der Einführung der Barcodetechnik bei den Wareneingangsscheinen im Juni 2004
- d) Es wurde zwischen Oktober und Dezember eine Durchlaufzeitreduzierung von etwa 40% (Einführung des Rollenbandes) erreicht. Dies obwohl der Wareneingang von ca. 2700 Positionen pro Monat (Januar 2004 – September 2004) auf etwa 3000 Positionen pro Monat stieg.

1.3 Zwischenergebnisse

Durch einen Besuch bei einem Benchmarking-Partner konnten die Mitarbeiter feststellen, dass es Unternehmen gibt, die bezogen auf bestimmte Kennzahlen Teilprozesse besser gestalten. Außerdem, konnten die Mitarbeiter durch den Besuch erkennen, dass es andere Handlungsmöglichkeiten für die Teilprozessabwicklung gibt. (Februar 2004)

- a) Durch die Anschaffung einer Rollenbahn konnten die Transport- und Liegezeiten im Juni 2004 reduziert werden.
Durch Anpassung der Abläufe an den neuen Referenzprozess (Benchmarking-Studie) konnte im September 2004 die Durchlaufzeit reduziert werden.
- b) Auf Grund einer Analyse aller Wareneingangspositionen wurde festgestellt das im Wareneingang keine klare Abgrenzung zwischen zu prüfenden und nicht zuprüfenden Teilen besteht (Februar 2004).

- c) Durch einen Gegenbesuch eines Benchmarking-Partners konnte Know-how Transfer bei den EDV-Spezialisten die Einführung der Barcodetechnik realisieren. (März 2004).

2. Effizienz

2.1 Ressourceneinsatz

- Geldmittel: 20.000 €
- Sachmittel: Rollenbahn, PCs und Barcode-Scanner (6000 €)
- Manntage: 80 Manntage Studenten, 25 Manntage Unternehmensmitarbeiter (5 Mitarbeiter in einem Zeitraum von 6 Monaten), d.h. das jeder Mitarbeiter ca. 1,5 Stunde pro Woche beteiligt war.

2.2 Abweichungen von der Ressourcenplanung

Die Ressourcenplanung bei den Geld- und Sachmitteln wurde eingehalten. Die studentischen Manntage wurden um 20 Tage überschritten. Die Überschreitung kam durch Umsetzungsschwierigkeiten im Bereich Mitarbeiterintegration zustande. Darüber hinaus erfolgte ein Wechsel in der Geschäftsführung.

3. Feedback (Rückmeldungen geben/bekommen)

3.1 Rückmeldungen geben

Zwei neue Geschäftsführer wurden über Projektziele und -ablauf informiert. Es erfolgte ein positives Feedback, z.B. „Warum hat man das erst jetzt umgesetzt“.

3.2 Rückmeldungen bekommen

Nach Anlaufschwierigkeiten wurden die Maßnahmen von den Mitarbeitern akzeptiert. Die Mitarbeiter sind durch die kürzeren Durchlaufzeiten und die verbesserten, ergonomischeren Arbeitsplätze sehr zufrieden.

Ergebnisbericht Prozessoptimierung Servicelogistik

Bericht zur Optimierung des Geschäftsprozesses (Referenzmodell)

1. Worauf bezieht sich der Bericht?

- Geschäftsprozess: Wareneingang
- Prozess: Warenannahme
- Erfolgsmaßstab: Kundenzufriedenheit durch schnellere Verfügbarkeit
- Effizienzmaßstab: Minimierung der Durchlaufzeit

2. Verbesserung von ausgewählten Prozessen

2.1 Prozess Warenannahme

2.1.1 Erfolgsmaßstab

- Wie-um-Frage: Wie liefert der interne und externe Lieferant die Ware, um eine einfache Identifikation und Weiterverarbeitung im Wareneingang zu ermöglichen?
- Know-how Stufe: c) nach d) Der Lieferschein enthält die Einkäuferdaten und Bestell- und Materialnummer der gelieferten Ware. Zusätzlich ist ein Barcode angebracht, der die fehlerfreie Eingabe bei der Erstellung des Wareneingangsbeleges ermöglicht.
- Begründung der Erfolgswirksamkeit:
Bei der Benchmarking-Studie wurde die Erfahrung gemacht, dass diese Vorgehensweise am effizientesten ist.
- Vorteile für den Kunden: Das Unternehmen kann dem Kunden eine schnellere Verfügbarkeit gewährleisten.
- Wert der Kundenvorteile für das Unternehmen: Bessere Kundenzufriedenheit und -bindung

2.1.2 Effizienzmaßstab

- Vorschlag: Automatisierung von Vorgängen (Barcodetechnik)
- Nutzen:
Fehlerbehaftete Eingabe der Bestellnummer wird eliminiert
Häufigkeit der Rückfragen wird reduziert
- Umsetzung:
Ein Zusammentreffen mit dem Einkäufer des Best-Practice Unternehmens der Benchmarking-Studie bringt die Erfahrungen mit der Technik in das Unternehmen.

Ergebnisbericht Prozessoptimierung Servicelogistik

Verbesserungsbericht/Potential

1. Verbesserungsvorschlag

- Bezeichnung des Vorschlages: Einfachere Identifikation und Weiterverarbeitung im Wareneingang
- Zustand vorher/nachher:
Derzeit wird der Lieferschein entnommen, die Bestellnummer von Hand eingegeben und ein Wareneingangsschein erzeugt. In Zukunft soll der Lieferschein die Einkäuferdaten, Bestell- und Materialnummer der gelieferten Ware enthalten. Zusätzlich ist ein Barcode angebracht, der die fehlerfreie Eingabe bei der Erstellung des Wareneingangsbeleges ermöglicht.
- Bezieht sich auf den Prozess: Warenannahme
- Kennzahl: Durchlaufzeit
- Benchmarking-Studie liefert das nötige Know-how

2. Bewertung des Verbesserungsvorschlags

- Euro-Verbesserungspotenzial: 50.000 Euro (1 Mannjahr, Lagerarbeiter)
- Stufe der Umsetzung: Umsetzung gestartet. Der Start hat sich bewährt.
- %-Wert der Umsetzung: 50%
- Wert = Euro-Verbesserungspotenzial multipliziert mit %-Wert
Momentan noch 0, da noch keine Euro-Einsparung. Volle Einsparung erfolgt, da ein Lagerarbeiter in den Ruhestand entlassen und nicht ersetzt wird.

3. Wert des Projektes

Woher, aus welchem Bericht?	Ergebnis, Verbesserungsvorschlag	Prozess	Welche Wettbewerbsvorteile?	Wert in Euro
Ergebnisbericht	Reduzierung Durchlaufzeit	Warenannahme	Kundenzufriedenheit und -bindung	50.000 €

ASC-Projektraum

Beispiel für die Nutzung des ASC-Projektraumes

Nutzung des ASC-Projektraums durch die Sigloch & Schrieder GmbH (Bormaster) für die Entscheidungsfindung bezüglich der Einführung eines MES-Systems (Manufacturing Execution Systems)

Ein Projektraum lohnt sich!

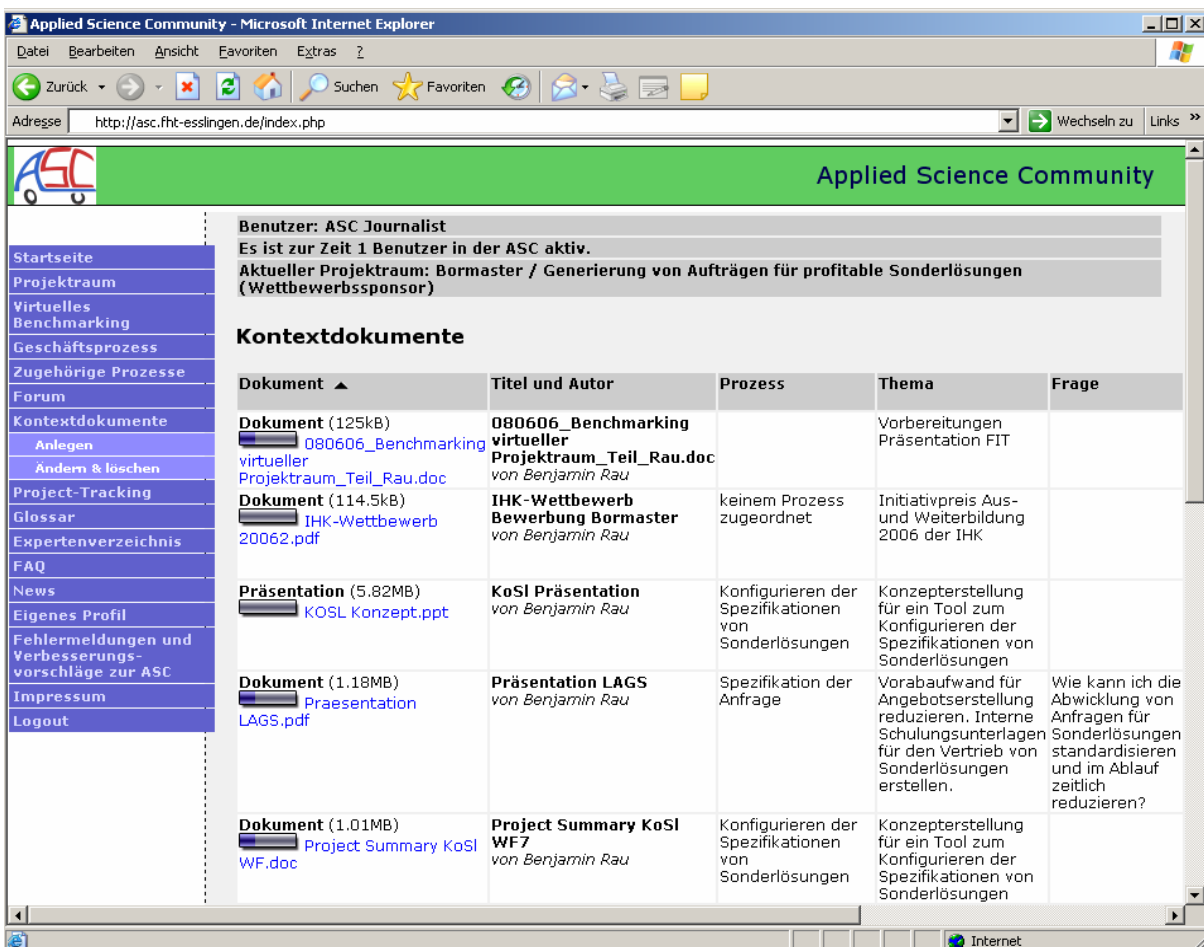
Für die Entscheidungsvorbereitung und eine mögliche zukünftige Implementierung und Nutzung von MES ist es zweckmäßig, einen Online-Projektraum für die Dokumentation, Kommunikation und den Know-how-Transfer zu verwenden.

Die Sigloch & Schrieder GmbH (Bormaster) verwendet dabei den Projektraum der Applied Science Community (ASC).

Dieser wird auch von anderen KMU für Projekte, Benchmarkstudien, die Erstellung von Entscheidungsvorlagen und im Rahmen eines studentischen Wettbewerbs verwendet und soll im Folgenden vorgestellt werden.

Erstes konkretes Beispiel:

Alle relevanten Bormaster-Unterlagen für alle Beteiligten auf einen Blick im ASC-Projektraum



The screenshot shows the 'Applied Science Community' web portal. The user is logged in as 'ASC Journalist'. The current project is 'Bormaster / Generierung von Aufträgen für profitable Sonderlösungen (Wettbewerbssponsor)'. A table titled 'Kontextdokumente' lists several documents:

Dokument	Titel und Autor	Prozess	Thema	Frage
Dokument (125kB) 080606_Benchmarking virtueller Projektraum_Teil_Rau.doc	080606_Benchmarking virtueller Projektraum_Teil_Rau.doc von Benjamin Rau		Vorbereitungen Präsentation FIT	
Dokument (114,5kB) IHK-Wettbewerb 20062.pdf	IHK-Wettbewerb Bewerbung Bormaster von Benjamin Rau	keinem Prozess zugeordnet	Initiativpreis Aus- und Weiterbildung 2006 der IHK	
Präsentation (5,82MB) KOSL Konzept.ppt	KoSI Präsentation von Benjamin Rau	Konfigurieren der Spezifikationen von Sonderlösungen	Konzepterstellung für ein Tool zum Konfigurieren der Spezifikationen von Sonderlösungen	
Dokument (1,18MB) Praesentation LAGS.pdf	Präsentation LAGS von Benjamin Rau	Spezifikation der Anfrage	Vorab Aufwand für Angebotserstellung reduzieren. Interne Schulungsunterlagen für den Vertrieb von Sonderlösungen erstellen.	Wie kann ich die Abwicklung von Anfragen für Sonderlösungen standardisieren und im Ablauf zeitlich reduzieren?
Dokument (1,01MB) Project Summary KoSI WF7.doc	Project Summary KoSI WF7 von Benjamin Rau	Konfigurieren der Spezifikationen von Sonderlösungen	Konzepterstellung für ein Tool zum Konfigurieren der Spezifikationen von Sonderlösungen	

Der ASC-Projektraum für Bormaster und andere KMU im Wettbewerb

- Pro Wettbewerbssponsor (z.B. Bormaster) ein Projektraum mit jeweiligem Zugang für die Wettbewerbsteams
- Geregelter Zugriff mit definierten Rollen

- Tool für Prozessmodellierung und virtuelles Benchmarking
- Virtueller Projektraum
 - Expertenverzeichnis
 - Glossar
 - Kontextdokumente
 - Verschlagwortung/Suchhilfe: Hierarchische Baumstruktur mit Thema, Prozess und Frage
 - Kommunikation mittels Forumsfunktionalitäten (Kommentare)
 - News
 - FAQ
 - Project-Tracking

Mit den Tools und Methoden, insbesondere dem Project Summary; wurde eine Strukturierung und Standardisierung von Dokumenten erreicht, die eine effiziente Verwendung und Verwertung von Inhalten ermöglicht.

Verwendung von ASC-Tools

Benchmarkstudien

Seit 2004/2005 wurden mittels der ASC-Tools Benchmarkstudien durchgeführt. (Siehe auch Forum SS 2005)

Beispiel Lugema:

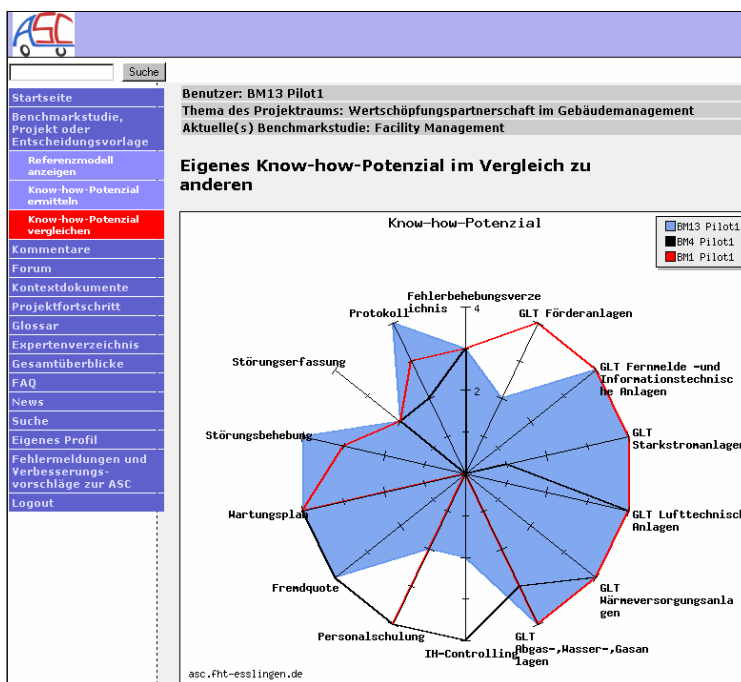
Benchmarkstudie zum Thema „**Prozesse des Gebäudemanagements**“
 Benchmarkpartner : Lugema (Dienstleister im Facility Management)
 Verantwortlich für Facility Management in Krankenhäusern und beim SWR

Ergebnis:

Aufgrund der nachvollziehbaren Ermittlung des Know-how-Potentials (bzw. des Know-how-Effizienz-Defizits) konnte Lugema einen Auftrag von einem Benchmarkpartner bekommen.

Dazu ein **Beispiel** für ein **virtuelles Benchmarking**.

- Branche: Facility Management
- Vergleich des Know-how-Potenzials zwischen drei Benchmarkpartnern
- Prozess Wartung mit 14 Erfolgsmaßstäben



Das Steinbeis Transferzentrum Infothek verlangt für die Beteiligung an einer Benchmarkstudie 1200 € (www.wissmark.de)

Auf der Basis des ASC-Referenzmodells wurde von studentischen Teams das Know-how-Verbesserungspotential einer Innovation „Festo Diagnose System für die Instandhaltung“ ermittelt.

Diese Ergebnisse halfen das Absatzpotential dieser Innovation zu ermitteln. (Diplomand Herr Spanbalch, Betreuer Herr Salas-Marin)